

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI
MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

DIMAS RADITYA SAPUTRA

NIM. B. 100 130 160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)

Yang ditulis oleh :


Nama : DIMAS RADITYA SAPUTRA

NIM : B100 130 160

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 06 April 2018

Pembimbing


(Basworo Diby, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Syamsudin, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DIMAS RADITYA SAPUTRA**
NIRM : **13.6.106.02016.500160**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 06 April 2018

Yang Membuat Pernyataan,





DIMAS RADITYA SAPUTRA

MOTTO

- ❖ “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan”
(Q.S. Al-Mujadilah: 11)

- ❖ “Barang siapa menempuh jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah memudahkan bagi orang itu karna ilmu tersebut jalan menuju kesurga”
(H.R. Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerandahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, semoga shalawat serta salam senantiasa tercurahkan pada beliau, *ahlul bait*, para sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman nanti.
3. Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan segalanya, doa, kasih sayang, dukungan dan pengorbanan yang begitu besar dalam hidupku.
4. Keluarga Besarku terkasih, terimakasih atas segala motivasi dan semangat yang telah diberikan.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari dan untuk mengetahui kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari, sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel dengan random sampling.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Sedangkan uji F variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan.

ABSTRACT

The purpose of this study to determine the quality of service has an influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images and to find out the trust has an influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images.

The population in this study were management consulting users at PT. Echoing Sustainable Image Objects, while the sample of this study is 100 respondents with a sampling technique with random sampling.

Based on the results of the research, service quality variables have a significant influence on the satisfaction of users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images and Trust variables have a significant influence on users of management consulting at PT. Echoes of Sustainable Object Images. While the F test variable service quality and trust simultaneously to the satisfaction of management consulting users at PT. Echoes of Sustainable Object Images.

Keywords: Service Quality, Trust and Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KONSULTASI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. GEMA CITRA OBJEK LESTARI)**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Kepala Jurusan Manajemen dan Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Basworo Dibyo, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan doa restu, kasih sayang, semangat, motivasi dukungan baik moral maupun spiritual serta kesabaran yang melimpah kepada saya selama ini.
6. Teman-teman angkatan 2012 semoga selalu kompak walaupun sudah lulus.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, terima kasih atas bantuannya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Maret 2018

Penulis,

DIMAS RADITYA SAPUTRA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Penelitian.....	3
C. Tujuan Masalah.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Jasa	6
1. Pengertian Jasa.....	6
2. Karakteristik Jasa.....	6

	3. Kualitas Pelayanan.....	8
	B. Kepercayaan	13
	1. Pengertian Kepercayaan	13
	2. Dimensi Kepercayaan	17
	C. Penelitian Terdahulu	19
	D. Kerangka Pemikiran.....	21
	E. Hipotesis.....	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
	A. Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel	23
	B. Data dan Sumber data	23
	C. Definisi Operasional Variabel.....	24
	D. Teknik Pengumpulan Data	25
	E. Instrumen Penelitian	27
	F. Analisa Data	28
	1. Uji Asumsi Klasik.....	28
	2. Analisis Regresi Berganda.....	30
	3. Uji t	30
	4. Uji F (Uji Ketepatan Model).....	31
	5. Koefisien Determinasi (R ²).	33
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
	A. Deskripsi Responden.....	34
	B. Analisis Data	35
	1. Pengujian Instrumen Penelitian	35

	2. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
	3. Uji Asumsi Klasik.....	38
	4. Uji Hipotesis	39
	C. Pembahasan.....	46
BAB V	PENUTUP	48
	A. Kesimpulan	48
	B. Keterbatasan Penelitian.....	49
	C. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	34
Tabel IV.2	Karakteristik Tingkat Pendidikan	34
Tabel IV.3	Karakteristik Usia.....	35
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	36
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	36
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	37
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas	38
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel IV.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel IV.11	Hasil Uji t	40
Tabel IV.12	Hasil Uji F	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
------------------------------------	----